SCEAU ROUGE

LE PROGRAMME DES NORMES INTERPROVINCIALES SCEAU ROUGE

www.red-seal.ca
www.sceau-rouge.ca

INTERPROVINCIAL STANDARD
CANADA
NORME INTERPROVINCIALE

Analyse nationale de professions

2010

Préposé/préposée aux pièces

Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Human Resources and Skills Development Canada
Canada

Série d'analyses de professions

Préposé/préposée aux pièces

2010

Division des métiers et de l'apprentissage	Trades and Apprenticeship Division
Direction des partenariats en milieu de travail	Workplace Partnerships Directorate
Classification nationale des professions :	1472
Available in English under the title:	Partsperson

Vous pouvez obtenir cette publication en communiquant avec :

Division des métiers et de l'apprentissage
Direction des partenariats en milieu de travail
Ressources humaines et Développement des compétences Canada
140, promenade du Portage, Phase IV, 5e étage
Gatineau (Québec) K1A 0J9

En ligne : www.sceau-rouge.ca

Ce document est offert en médias substituts sur demande (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC, ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1 800 622-6232). Les personnes malentendantes ou ayant des troubles de la parole qui utilisent un téléscripteur (ATS) doivent composer le 1 800 926-9105.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2010

Papier
Nº de cat. : HS42-1/40-2010F
ISBN : 978-1-100-93864-6

PDF
Nº de cat. : HS42-1/40-2010F-PDF
ISBN : 978-1-100-94199-8

INTRODUCTION

Le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA) reconnaît la présente analyse de profession comme la norme nationale pour la profession de préposé ou de préposée aux pièces.

Historique

Lors de la première Conférence nationale sur l'apprentissage professionnel et industriel qui s'est tenue à Ottawa en 1952, il a été recommandé de demander au gouvernement fédéral de collaborer avec les comités et les fonctionnaires provinciaux et territoriaux chargés de l'apprentissage pour rédiger des analyses d'un certain nombre de professions spécialisées. Dans ce but, Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) a approuvé un programme mis au point par le CCDA visant à établir une série d'analyses nationales de professions (ANP).

Les objectifs des ANP sont les suivants :

- définir et regrouper les tâches des travailleuses et des travailleurs qualifiés;
- déterminer les tâches exécutées dans chaque province et dans chaque territoire;
- élaborer des outils pour préparer l'examen des normes interprovinciales Sceau rouge et les programmes de formation pour l'accréditation des travailleuses et des travailleurs qualifiés;
- faciliter la mobilité des apprenties et des apprentis ainsi que des travailleuses et des travailleurs qualifiés au Canada;
- fournir des analyses de professions aux employeurs, aux employés et aux employées, aux associations, aux industries, aux établissements de formation et aux gouvernements.

REMERCIEMENTS

Le CCDA et RHDCC tiennent à exprimer leur gratitude aux gens du métier, aux entreprises, aux associations professionnelles, aux syndicats, aux ministères et organismes gouvernementaux des provinces et des territoires ainsi qu'à toute autre personne ayant participé à la production de la présente publication.

Le CCDA et RHDCC désirent particulièrement exprimer leur reconnaissance aux personnes du métier qui ont participé dans l'élaboration de cette ANP :

La présente analyse a été préparée par la Direction des partenariats en milieu de travail de RHDCC. La coordination, la facilitation et la production de l'analyse ont été effectuées par l'équipe des ANP de la Division des métiers et de l'apprentissage. Sylvia Pusch, représentant la Saskatchewan, la province hôte, a également participé à l'élaboration de cette ANP.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION			I
REMERCIEMENTS			II
TABLE DES MATIÈRES			III
LISTE DES ANALYSES NATIONALES DE PROFESSIONS PUBLIÉES			V
STRUCTURE DE L'ANALYSE			VII
ÉLABORATION ET VALIDATION DE L'ANALYSE			IX

ANALYSE

SÉCURITÉ			3
CHAMP DE COMPÉTENCE DU PRÉPOSÉ ET DE LA PRÉPOSÉE AUX PIÈCES			4
OBSERVATIONS SUR LE MÉTIER			6
BLOC A	**COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**		
	Tâche 1	Utiliser les outils et l'équipement.	7
	Tâche 2	Organiser le travail.	12
	Tâche 3	Communiquer avec les autres.	13
BLOC B	**SERVICE À LA CLIENTÈLE**		
	Tâche 4	Offrir les services aux acheteurs au détail.	16
	Tâche 5	Offrir les services aux clients-grossistes.	17
	Tâche 6	Servir les clients et les techniciens à l'interne.	18
	Tâche 7	Fournir de façon générale le service et le soutien à la clientèle.	19

BLOC C	**ACQUISITION DE PIÈCES**		
	Tâche 8	Déterminer les pièces.	22
	Tâche 9	Faire la recherche de pièces en stock.	24
	Tâche 10	Rechercher les sources d'approvisionnement des pièces.	25
BLOC D	**ENTREPOSAGE ET INVENTAIRE**		
	Tâche 11	Manipuler les pièces et les matériaux.	27
	Tâche 12	Faire la gestion des stocks.	29
	Tâche 13	Effectuer les tâches relatives à l'expédition et à la réception.	32
BLOC E	**PRACTIQUES COMMERCIALES**		
	Tâche 14	Promouvoir les produits et les services.	35
	Tâche 15	Établir les prix des produits.	38
	Tâche 16	Effectuer les transactions financières.	39

APPENDICES

APPENDICE A	**OUTILS ET ÉQUIPEMENT**	45
APPENDICE B	**GLOSSAIRE**	47
APPENDICE C	**ACRONYMES**	49
APPENDICE D	**PONDÉRATION DES BLOCS ET DES TÂCHES**	50
APPENDICE E	**DIAGRAMME À SECTEURS**	53
APPENDICE F	**TABLEAU DES TÂCHES DE LA PROFESSION**	54

LISTE DES ANALYSES NATIONALES DE PROFESSIONS PUBLIÉES (Métiers Sceau rouge)

Titre	Code CNP*
Boulanger-pâtissier/boulangère-pâtissière (2006)	6252
Briqueteur-maçon/briqueteuse-maçonne (2007)	7281
Calorifugeur/calorifugeuse (chaleur et froid) (2007)	7293
Carreleur/carreleuse (2004)	7283
Charpentier/charpentière (2010)	7271
Chaudronnier/chaudronnière (2008)	7262
Coiffeur/coiffeuse (2009)	6271
Couvreur/couvreuse (2006)	7291
Cuisinier/cuisinière (2008)	6242
Débosseleur-peintre/débosseleuse-peintre (2010)	7322
Ébéniste (2007)	7272
Électricien industriel/électricienne industrielle (2008)	7242
Électricien/électricienne (construction) (2008)	7241
Électromécanicien/électromécanicienne (1999)	7333
Ferblantier/ferblantière (2006)	7261
Finisseur/finisseuse de béton (2006)	7282
Horticulteur-paysagiste/horticultrice-paysagiste (2010)	2225
Latteur/latteuse (spécialiste de systèmes intérieurs) (2007)	7284
Machiniste (2010)	7231
Manœuvre en construction (2009)	7611
Mécanicien industriel/mécanicienne industrielle (de chantier) (2009)	7311
Mécanicien/mécanicienne d'équipement lourd (2009)	7312
Mécanicien/mécanicienne de brûleurs à mazout (2006)	7331
Mécanicien/mécanicienne de camions et transport (2007)	7321
Mécanicien/mécanicienne de machinerie agricole (2007)	7312
Mécanicien/mécanicienne de motocyclettes (2006)	7334
Mécanicien/mécanicienne de réfrigération et d'air climatisé (2009)	7313
Mécanicien/mécanicienne de véhicules automobiles (2009)	7321

* Classification nationale des professions

Titre	Code CNP*
Mécanicien/mécanicienne en protection-incendie (2009)	7252
Monteur/monteuse d'appareils de chauffage (2008)	7252
Monteur/monteuse de charpentes en acier (barres d'armature) (2006)	7264
Monteur/monteuse de charpentes en acier (généraliste) (2006)	7264
Monteur/monteuse de charpentes en acier (structural/ornemental) (2006)	7264
Monteur/monteuse de lignes sous tension (2009)	7244
Monteur-ajusteur/monteuse-ajusteuse de charpentes métalliques (2008)	7263
Opérateur/opératrice de grue automotrice (2009)	7371
Outilleur-ajusteur/outilleuse-ajusteuse (2005)	7232
Peintre d'automobiles (2009)	7322
Peintre et décorateur/décoratrice (2007)	7294
Plombier/plombière (2008)	7251
Poseur/poseuse de revêtements souples (2005)	7295
Préposé/préposée aux pièces (2010)	1472
Réparateur/réparatrice de remorques de camions (2008)	7321
Soudeur/soudeuse (2009)	7265
Technicien/technicienne d'entretien d'appareils électroménagers (2005)	7332
Technicien/technicienne de véhicules récréatifs (2006)	7383
Technicien/technicienne en électronique – Produits du consommateur (1997)	2242
Technicien/technicienne en forage (pétrolier et gazier) (2008)	8232
Technicien/technicienne en instrumentation et contrôle (2010)	2243
Vitrier/vitrière (2008)	7292

Veuillez adresser vos demandes pour ces publications à l'adresse suivante :

Division des métiers et de l'apprentissage
Direction des Partenariats en milieu de travail
Ressources humaines et Développement des compétences Canada
140, promenade du Portage, Phase IV, 5e étage
Gatineau (Québec) K1A 0J9

Ces publications peuvent également être commandées ou téléchargées sur le site Web suivant : www.sceau-rouge.ca. Ce site web inclut également certains profils de compétences essentielles.

STRUCTURE DE L'ANALYSE

Pour faciliter la compréhension de la profession, le travail effectué par les gens du métier est divisé comme suit :

Blocs	divisions principales de l'analyse axées sur des catégories d'éléments ou d'activités particulières et pertinentes à la profession
Tâches	série d'activités pertinentes à un bloc
Sous-tâches	série d'activités particulières qui représentent toutes les fonctions d'une tâche
Connaissances et capacités	connaissances théoriques et pratiques qu'une personne doit acquérir pour exécuter adéquatement la sous-tâche

L'analyse fournit aussi les renseignements suivants :

Tendances	changements perçus qui ont des répercussions ou qui auront des répercussions sur le métier, y compris les pratiques de travail, les percées technologiques ainsi que les nouveaux matériaux et équipement
Matériel connexe	liste de produits, articles, matériaux et autres éléments associés à un bloc
Outils et équipement	types d'outils et d'équipement nécessaires pour mener à bien les tâches d'un bloc; une liste des outils et de l'équipement figure dans l'appendice A

Voici la description des appendices situés à la fin de l'analyse :

Appendice A — Outils et matériel	liste partielle des outils et de l'équipement utilisés dans le métier
Appendice B — Glossaire	définition ou explication de certains termes techniques utilisés dans l'analyse
Appendice C — Acronymes	liste des acronymes utilisés dans l'analyse et leur signification
Appendice D — Pondération des blocs et des tâches	pourcentage assigné aux blocs et aux tâches par chaque province et territoire, et moyennes nationales de ces pourcentages; ces moyennes nationales déterminent le nombre de questions de l'examen interprovincial qui portent sur chaque bloc et chaque tâche
Appendice E — Diagramme à secteurs	graphique illustrant le pourcentage du nombre total de questions de l'examen par bloc (selon les moyennes nationales)
Appendice F — Tableau des tâches de la profession	tableau sommaire des blocs, des tâches et des sous-tâches de l'analyse

ÉLABORATION ET VALIDATION DE L'ANALYSE

Élaboration de l'analyse

L'ébauche de l'analyse est élaborée par un comité d'experts et d'expertes du métier mené par une équipe de facilitateurs de RHDCC. Elle décompose et décrit toutes les tâches accomplies dans la profession et énonce les connaissances et les capacités requises des gens du métier.

Révision de l'ébauche

L'équipe responsable de l'élaboration des ANP envoie par la suite une copie de l'analyse et sa traduction aux provinces et aux territoires afin d'en faire réviser le contenu et la structure. Leurs suggestions sont évaluées, puis incorporées dans l'analyse.

Validation et pondération

L'analyse est envoyée aux provinces et aux territoires participants pour validation et pondération. Pour ce faire, chaque province et chaque territoire consultent des gens de l'industrie qui examinent les blocs, les tâches et les sous-tâches de l'analyse comme suit :

BLOCS	Chaque province et territoire détermine le pourcentage de questions qui devraient porter sur chaque bloc dans un examen couvrant tout le métier.
TÂCHES	Chaque province et territoire détermine le pourcentage de questions qui devraient porter sur chaque tâche d'un bloc.
SOUS-TÂCHES	Chaque province et territoire indique par un OUI ou un NON si chacune des sous-tâches est effectuée par les travailleuses et les travailleurs qualifiés du métier dans sa province ou son territoire.

Les résultats de cet exercice sont soumis à l'équipe responsable de l'élaboration des ANP, qui examine les données et les intègre dans le document. L'ANP fournit les résultats de la validation pour chaque province et chaque territoire ainsi que les moyennes nationales résultant de la pondération. Ces moyennes nationales sont utilisées pour la conception des examens Sceau rouge du métier.

La validation de l'ANP vise également à désigner les sous-tâches du métier faisant partie d'un tronc commun à travers tout le Canada. Lorsque la sous-tâche est exécutée dans au moins 70 % des provinces et des territoires, elle est considérée comme une sous-tâche commune. Les examens interprovinciaux Sceau rouge sont élaborés à partir des sous-tâches communes définies lors de la validation de l'analyse.

Définitions relatives à la validation et à la pondération

OUI	sous-tâche exécutée par les gens du métier qualifiés dans la province ou le territoire
NON	sous-tâche qui n'est pas exécutée par les gens du métier qualifiés dans la province ou le territoire
NV	analyse Non Validée par la province ou le territoire
ND	métier Non Désigné par la province ou le territoire
PAS COMMUN(E) (PC)	sous-tâche, tâche ou bloc qui sont exécutés dans moins de 70 % des provinces et des territoires et qui ne seront pas évalués dans l'examen interprovincial Sceau rouge pour le métier
MOYENNES NATIONALES %	pourcentages de questions de l'examen interprovincial Sceau rouge du métier qui porteront sur chaque bloc et chaque tâche

Symboles des provinces et des territoires

NL	Terre-Neuve-et-Labrador
NS	Nouvelle-Écosse
PE	Île-du-Prince-Édouard
NB	Nouveau-Brunswick
QC	Québec
ON	Ontario
MB	Manitoba
SK	Saskatchewan
AB	Alberta
BC	Colombie-Britannique
NT	Territoires du Nord-Ouest
YT	Yukon
NU	Nunavut

ANALYSE

SÉCURITÉ

Des méthodes et des conditions de travail sécuritaires, la prévention des accidents et la préservation de la santé sont des préoccupations de première importance pour l'industrie canadienne. Les responsabilités qui y sont associées sont partagées et nécessitent les efforts communs des gouvernements, des employeurs et des employés et employées. Ces groupes doivent prendre conscience des circonstances pouvant entraîner une blessure ou tout autre tort. Il est possible de bâtir des expériences d'apprentissage et des environnements de travail sécuritaires en maîtrisant les variables et les comportements susceptibles de causer un accident ou une blessure.

Il est reconnu qu'une attitude consciencieuse et des méthodes de travail sécuritaires favorisent un environnement de travail sain, sans danger et sans risque d'accident.

Il est essentiel de connaître et d'appliquer les lois sur la santé et la sécurité au travail ainsi que la réglementation liée au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Il faut aussi pouvoir reconnaître les dangers du lieu de travail et prendre des précautions pour se protéger et pour protéger les autres travailleurs et travailleuses, le public et l'environnement.

L'apprentissage des mesures de sécurité fait partie intégrante de la formation dans toutes les provinces et dans tous les territoires. Puisque la sécurité est une exigence essentielle dans tous les métiers, elle est sous-entendue et n'a donc pas été incluse dans les critères qualificatifs des activités. Toutefois, les aspects techniques de la sécurité propres à chaque tâche ou sous-tâche sont compris dans l'analyse.

CHAMP DE COMPÉTENCE DU PRÉPOSÉ ET DE LA PRÉPOSÉE AUX PIÈCES

« Préposé/préposée aux pièces » est le titre Sceau Rouge officiel du métier tel qu'approuvé par le CCDA. Cette analyse couvre les tâches exécutées par des préposés et des préposées aux pièces dont le titre professionnel est reconnu dans certaines provinces et dans certains territoires sous les noms suivants :

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
Préposé aux pièces				✔			✔						
Technicien ou technicienne au service des pièces						✔							

Le préposé ou la préposée aux pièces effectue les commandes, la mise en entrepôt, le contrôle des stocks et la vente des pièces. Identifier des pièces et de l'équipement, rechercher des pièces, envoyer et recevoir des pièces, servir et conseiller la clientèle ainsi qu'effectuer la mise à jour des dossiers font également partie des tâches du préposé ou de la préposée aux pièces.

Le métier de préposé/préposée aux pièces sert une étendue d'industries y compris celles du matériel moteur, de l'électroménager, de l'équipement lourd et des ressources naturelles. Par exemple, le préposé ou la préposée aux pièces travaille dans des secteurs comme l'entretien automobile, le transport commercial, la réparation des petits moteurs, l'aéronautique, l'équipement agricole, l'équipement naval, l'entreposage de pièces électriques, de plomberie et de chauffage, la réfrigération, les installations en service d'approvisionnement, les magasins à outils et le recyclage de pièces. Il ou elle peut travailler pour un grossiste, un détaillant ou un utilisateur final des pièces. Ils peuvent travailler avec une grande variété de pièces de rechange ou avec les pièces associées à une marque de véhicule ou un type de produits en particulier. L'environnement de travail du préposé ou de la préposée aux pièces est généralement à l'intérieur, dans un entrepôt ou à un comptoir de service. Certains préposés et certaines préposées aux pièces effectuent ou préparent les livraisons des pièces à leurs clients. Ils travaillent généralement avec une équipe qui se compose du personnel de service, du personnel des ventes et des techniciens en entretien et en réparation.

Même si les tâches effectuées par le préposé ou la préposée aux pièces sont semblables dans toutes les industries au sein desquelles ils travaillent, les connaissances requises en ce qui a trait aux produits varient énormément. Ainsi, ils doivent posséder des connaissances récentes en ce qui a trait à l'industrie en plus des connaissances techniques et de l'aptitude à décrire les pièces et leurs fonctions à la clientèle. Toutefois, il faut considérer que le champ de compétence de ce métier n'inclut pas la capacité de mettre en application les connaissances pour diagnostiquer et réparer les problèmes mécaniques, électroniques ou autres.

L'ordinateur et la version imprimée ou électronique du catalogue des pièces sont les outils les plus importants pour le préposé ou la préposée aux pièces. Les bases de données, les catalogues en ligne, les systèmes de contrôle des stocks et les médias numériques sont essentiels pour commander et gérer l'organisation des pièces ainsi que pour la recherche d'information. Une utilisation exhaustive des catalogues électroniques demande que les préposés ou les préposées aux pièces emploient correctement la terminologie relevant de secteurs spécifiques de l'industrie pour localiser les pièces appropriées dans les catalogues

Comme dans tous les métiers, la sécurité est importante pour les préposés et les préposées aux pièces. Les dangers présents dans un entrepôt comprennent la conduite de gros équipements comme les chariots élévateurs ainsi que la manipulation de matières dangereuses.

De très bonnes aptitudes pour le service à la clientèle et les relations interpersonnelles, des aptitudes pour les applications informatiques, des aptitudes pour la résolution de problèmes, des aptitudes pour les mathématiques, une bonne dextérité manuelle et des aptitudes pour la mécanique sont autant d'aptitudes importantes pour ceux qui veulent exercer ce métier. Physiquement, ce métier exige que les préposés et les préposées aux pièces restent debout et marchent durant de longues périodes, en plus de devoir régulièrement soulever des charges. Ce métier est attrayant pour ceux qui ont le souci du service à la clientèle. Contrairement aux emplois saisonniers, ce choix de carrière offre une stabilité d'emploi.

Les préposés et les préposées aux pièces expérimentés peuvent occuper d'autres postes comme des postes de représentants commerciaux, de représentants des achats, de directeurs du département des pièces, de gérants de magasin et de propriétaires de magasin.

OBSERVATIONS SUR LE MÉTIER

Les systèmes informatisés de contrôle des stocks sont devenus chose courante. Des aptitudes bien développées en informatique sont maintenant essentielles pour les préposés et les préposées aux pièces. Les récents progrès technologiques ont touché le secteur du contrôle informatisé des stocks, du catalogue de pièces informatisé en ligne (application Web), de la commande en ligne (commerce électronique) et de dispositifs de repérage sans fils.

Les préposés et les préposées aux pièces doivent suivre une formation et doivent perfectionner leurs connaissances techniques de façon continue afin de pouvoir s'adapter aux nouveaux produits et aux nouvelles technologies.

BLOC A COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Tendances L'utilisation de l'Internet et des CD-ROM sont de plus en plus populaires, lesquels remplacent le papier et les microfiches. L'imposition du port de l'équipement de protection individuelle (EPI) et de l'équipement de sécurité est en hausse. Les moyens de communication multimédia comme le courrier électronique, les téléphones cellulaires, la technologie sans fil et la photographie numérique sont de plus en plus utilisés. Les clients visitent de plus en plus les sites Web des entreprises, ce qui leur permet de connaître les prix et de commander des pièces en ligne.

Matériel connexe Sans objet.

Outils et équipement Voir l'appendice A.

Tâche 1 Utiliser les outils et l'équipement.

Sous-tâche

A-1.01 Utiliser les catalogues et les listes de prix.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-1.01.01 connaître les types de catalogues comme les versions imprimées et électroniques

A-1.01.02 connaître les types de listes de prix comme les prix de détail, les prix de vente de gros et les coûts d'achat

A-1.01.03 connaître les gammes de produits des fabricants

A-1.01.04 connaître les gammes de produits utilisés par l'employeur et leurs fournisseurs

A-1.01.05 connaître l'index de catalogage comme l'index alphabétique

A-1.01.06 pouvoir interpréter la terminologie des fabricants

A-1.01.07 pouvoir déterminer le fabricant d'un article en particulier

A-1.01.08	pouvoir utiliser les différentes sections d'un catalogue comme le glossaire, l'index et les pages principales
A-1.01.09	pouvoir trouver le numéro d'une pièce dans le catalogue
A-1.01.10	pouvoir interpréter la liste de prix

Sous-tâche

A-1.02 Utiliser les outils manuels.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-1.02.01	connaître les types d'outils manuels
A-1.02.02	connaître les systèmes métrique et impérial (Society of Automotive Engineers [SAE])
A-1.02.03	pouvoir entretenir les outils manuels
A-1.02.04	pouvoir entreposer les outils manuels
A-1.02.05	pouvoir reconnaître les outils manuels usés, endommagés ou défectueux

---

Sous-tâche

A-1.03 Utiliser les outils mécaniques.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-1.03.01	connaître les types d'outils mécaniques comme les meuleuses, les scies à tronçonner, les presses hydrauliques et les perceuses électriques
A-1.03.02	connaître le fonctionnement des outils mécaniques
A-1.03.03	connaître les mesures de sécurité en ce qui a trait aux outils mécaniques
A-1.03.04	pouvoir faire l'entretien de base des outils mécaniques
A-1.03.05	pouvoir entreposer les outils mécaniques
A-1.03.06	pouvoir reconnaître les outils mécaniques usés, endommagés ou défectueux

Sous-tâche

A-1.04 Utiliser les outils et l'équipement d'entrepôt.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-1.04.01	connaître les types d'outils et d'équipement d'entrepôt comme les chariots élévateurs à fourche, les transpalettes, les chariots à bras, l'équipement de cerclage et les agrafeuses
A-1.04.02	connaître l'utilisation des outils et de l'équipement d'entrepôt
A-1.04.03	connaître les limites des appareils de levage
A-1.04.04	pouvoir déterminer les emplacements et les points de levage sécuritaires
A-1.04.05	pouvoir faire l'entretien de base des outils et de l'équipement d'entrepôt
A-1.04.06	pouvoir reconnaître les outils et l'équipement d'entrepôt usés, endommagés ou défectueux

Sous-tâche

A-1.05 Utiliser les outils et l'équipement de mesure et d'essai.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-1.05.01	connaître les types d'outils et d'équipement de mesure et d'essai comme les rubans à mesurer, les pieds à coulisse, les micromètres, les balances et les appareils de vérification de la batterie
A-1.05.02	connaître les systèmes métrique et impérial et les normes relatives à la SAE
A-1.05.03	pouvoir entreposer les outils et l'équipement de mesure et d'essai
A-1.05.04	pouvoir reconnaître les outils ou l'équipement de mesure et d'essai usés, endommagés ou défectueux

Sous-tâche

A-1.06 Utiliser l'équipement de bureau.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-1.06.01	connaître les types d'équipement de bureau comme les télécopieurs, les photocopieurs, les appareils de paiement par carte de débit ou par carte de crédit, les caisses enregistreuses, les imprimantes et les machines à affranchir
A-1.06.02	connaître le fonctionnement de l'équipement de bureau
A-1.06.03	pouvoir effectuer l'entretien de base de l'équipement de bureau

Sous-tâche

A-1.07 Utiliser les ordinateurs.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-1.07.01	connaître les systèmes reliés aux opérations comme le catalogage, le contrôle des stocks, la facturation, l'établissement des prix, le balayage numérique et l'achat
A-1.07.02	pouvoir ouvrir une session sur un ordinateur
A-1.07.03	pouvoir démarrer les programmes
A-1.07.04	pouvoir créer et interpréter des documents informatisés comme les dossiers des clients, les bons de commande, les feuilles de route et les commandes spéciales
A-1.07.05	pouvoir faire la recherche de pièces et les commander en ligne en se servant de l'intranet, d'Internet et des réseaux privés virtuels
A-1.07.06	pouvoir accéder à l'information contenue sur un CD-ROM et dans Internet
A-1.07.07	pouvoir faire le dépannage des systèmes informatisés et des programmes

Sous-tâche

A-1.08 Utiliser l'équipement de protection individuelle (EPI).

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-1.08.01	connaître les types d'EPI comme les bottes de sécurité, l'équipement respiratoire, les casques de sécurité, les gants, et l'équipement de protection pour les oreilles et les yeux
A-1.08.02	connaître les règlements et les politiques en matière de santé et de sécurité au travail
A-1.08.03	pouvoir reconnaître les conditions non sécuritaires ou potentiellement dangereuses

Sous-tâche

A-1.09 Utiliser l'équipement de sécurité.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-1.09.01	connaître les types d'équipement de sécurité comme les douches oculaires, la trousse de premiers soins, les extincteurs, les couvertures antifeu, l'équipement de lutte contre les déversements ainsi que les harnais et les lanières de sécurité
A-1.09.02	connaître les règlements et les politiques en matière de santé et de sécurité au travail
A-1.09.03	connaître l'endroit où est rangé l'équipement de sécurité
A-1.09.04	pouvoir utiliser l'équipement de sécurité
A-1.09.05	pouvoir inspecter l'équipement de sécurité
A-1.09.06	pouvoir entreposer l'équipement de sécurité
A-1.09.07	pouvoir reconnaître les dangers

Tâche 2 Organiser le travail.

Sous-tâche

A-2.01 Interpréter les documents.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-2.01.01	connaître les types de médias comme les versions imprimées, l'information en ligne, les CD-ROM et les DVD-ROM
A-2.01.02	connaître les types de documents comme les catalogues, les bulletins de services techniques, les rappels et les manuels
A-2.01.03	pouvoir déterminer la pertinence de l'information
A-2.01.04	pouvoir conserver l'information pertinente
A-2.01.05	pouvoir interpréter la documentation ayant trait à la sécurité comme les fiches signalétiques et les brochures sur le transport de marchandises dangereuses (TMD)
A-2.01.06	pouvoir mettre à jour les fiches d'équipement

Sous-tâche

A-2.02 Maintenir le milieu de travail sécuritaire.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-2.02.01	connaître les normes de sécurité et les lois applicables comme le SIMDUT et la Loi sur la santé et la sécurité au travail
A-2.02.02	connaître les dangers d'incendie
A-2.02.03	connaître les bonnes méthodes d'entretien des locaux
A-2.02.04	connaître l'endroit où est rangé l'équipement de sécurité
A-2.02.05	connaître la marche à suivre en ce qui a trait au rangement sous clé
A-2.02.06	connaître la sécurité et les méthodes de prévention du crime
A-2.02.07	connaître les techniques de levage

A-2.02.08	connaître les techniques de manipulation des articles fragiles comme les coussins gonflables, les réservoirs d'air des freins pneumatiques, les roues, les jantes, les pneus et les chenilles
A-2.02.09	pouvoir manipuler et entreposer les matières dangereuses comme les batteries, et les produits chimiques corrosifs et explosifs
A-2.02.10	pouvoir reconnaître et corriger les pratiques jugées non sécuritaires

Sous-tâche

A-2.03 Établir la priorité des tâches à accomplir.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-2.03.01	connaître les échéanciers et les horaires très serrés
A-2.03.02	pouvoir faire face aux différentes situations impliquant les clients
A-2.03.03	pouvoir réévaluer les priorités
A-2.03.04	pouvoir assigner un horaire selon la charge de travail
A-2.03.05	pouvoir organiser le prélèvement de stock dans le but d'épargner du temps
A-2.03.06	pouvoir déballer du matériel selon l'importance

Tâche 3 Communiquer avec les autres.

Sous-tâche

A-3.01 Communiquer de vive voix.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-3.01.01	connaître les techniques d'écoute active
A-3.01.02	connaître les techniques de communication verbales ou non verbales
A-3.01.03	connaître la terminologie reliée aux pièces
A-3.01.04	connaître la terminologie reliée à l'équipement motorisé

A-3.01.05	connaître les méthodes interrogatives comme les questions ouvertes et les questions fermées
A-3.01.06	pouvoir accueillir les clients
A-3.01.07	pouvoir écouter et servir les clients
A-3.01.08	pouvoir se présenter et expliquer sa fonction au client
A-3.01.09	pouvoir adapter la communication en fonction du client
A-3.01.10	pouvoir maintenir une image professionnelle
A-3.01.11	pouvoir communiquer avec les autres professionnels comme les techniciens, les collègues, les gestionnaires et les fournisseurs
A-3.01.12	pouvoir comprendre les exigences du client
A-3.01.13	pouvoir résoudre des conflits

Sous-tâche

A-3.02 Communiquer par écrit et à l'aide d'illustrations.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-3.02.01	connaître les convenances en ce qui a trait au courrier électronique
A-3.02.02	connaître la terminologie reliée aux pièces
A-3.02.03	connaître la terminologie reliée à l'équipement motorisé
A-3.02.04	pouvoir écrire de façon concise
A-3.02.05	pouvoir utiliser un logiciel de courrier électronique
A-3.02.06	pouvoir faire des dessins mécaniques de base
A-3.02.07	pouvoir rechercher des pièces en communiquant par écrit avec les fournisseurs

Sous-tâche

A-3.03 Communiquer par téléphone.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

A-3.03.01	connaître le protocole téléphonique
A-3.03.02	connaître la terminologie reliée aux pièces
A-3.03.03	connaître la terminologie reliée à l'équipement motorisé
A-3.03.04	connaître les méthodes interrogatives comme les questions ouvertes et les questions fermées
A-3.03.05	pouvoir répondre aux clients
A-3.03.06	pouvoir écouter et servir les clients
A-3.03.07	pouvoir se présenter et expliquer sa fonction au client
A-3.03.08	pouvoir comprendre les exigences des clients
A-3.03.09	pouvoir amener le client à décrire la pièce de façon détaillée
A-3.03.10	pouvoir adapter la communication en fonction du client
A-3.03.11	pouvoir résoudre les conflits
A-3.03.12	pouvoir maintenir une image professionnelle
A-3.03.13	pouvoir gérer des systèmes à plusieurs lignes et des systèmes de messagerie
A-3.03.14	pouvoir communiquer avec les autres professionnels comme les techniciens, les collègues, les gestionnaires et les fournisseurs

BLOC B — SERVICE À LA CLIENTÈLE

Tendances

La prestation des services à valeur ajoutée tels la formation sur place, le contrôle des stocks, le réapprovisionnement, les dossiers sur l'entretien préventif et le service d'expédition prend de l'expansion. De plus en plus, les préposés et les préposées aux pièces utilisent du matériel multimédia (par exemple l'Internet, le courrier électronique, le télécopieur) pour communiquer avec les clients. Une grande concurrence dans l'industrie souligne l'importance d'un service à la clientèle exceptionnel.

Matériel connexe (notamment)

Supports à catalogues, médiathèque, dossiers, boîtes, sacs, matériel promotionnel, listes de prix, cartes professionnelles, disques compacts, ordinateurs et équipement électronique connexe, outils Internet et DVD.

Outils et équipement

Voir l'appendice A.

Tâche 4 — Offrir les services aux acheteurs au détail.

Sous-tâche

B-4.01 **Déterminer les besoins de l'acheteur au détail.**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

B-4.01.01	connaître les produits
B-4.01.02	pouvoir poser des questions précises
B-4.01.03	pouvoir interpréter la description du problème d'une pièce expliqué par un client
B-4.01.04	pouvoir reconnaître les pièces usagées et leurs fonctions
B-4.01.05	pouvoir jumeler les pièces usagées aux pièces de remplacement
B-4.01.06	pouvoir reconnaître les pièces connexes et les accessoires requis

Sous-tâche

B-4.02 **Diriger l'acheteur au détail vers les experts techniques.**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

B-4.02.01	connaître les conséquences de conseils inappropriés comme la responsabilité légale
B-4.02.02	connaître le soutien technique disponible
B-4.02.03	pouvoir communiquer avec les fabricants et les fournisseurs pour du soutien technique
B-4.02.04	pouvoir trouver les ressources pour le soutien technique

Tâche 5 Offrir les services aux clients-grossistes.

Sous-tâche

B-5.01 **Faciliter le partage des renseignements techniques.**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

B-5.01.01	connaître les nouveaux produits, outils et équipement
B-5.01.02	connaître le soutien technique et les renseignements disponibles
B-5.01.03	pouvoir trouver les ressources pour les renseignements techniques
B-5.01.04	pouvoir communiquer avec les fabricants et les fournisseurs pour des renseignements techniques
B-5.01.05	pouvoir transmettre les renseignements techniques aux clients-grossistes

Sous-tâche

B-5.02 **Animer les séances de formation pour les clients-grossistes.**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

B-5.02.01	connaître les nouveaux produits, outils et équipement
B-5.02.02	connaître la clientèle
B-5.02.03	connaître les représentants des produits
B-5.02.04	pouvoir reconnaître les besoins réels et potentiels en matière de formation
B-5.02.05	pouvoir déterminer les avantages réels et potentiels des produits pour les clients-grossistes
B-5.02.06	pouvoir planifier et mettre sur pied les ressources pour la formation

Tâche 6 Servir les clients et les techniciens à l'interne.

Sous-tâche

B-6.01 **Approvisionner le magasin en équipement.**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

B-6.01.01	connaître les types d'outils et d'équipement
B-6.01.02	connaître les fournisseurs et les fabricants des outils et de l'équipement
B-6.01.03	connaître les ressources pour la réparation de l'équipement du magasin
B-6.01.04	connaître les politiques de l'entreprise en lien avec les réparations
B-6.01.05	pouvoir expédier l'équipement du magasin pour réparations
B-6.01.06	pouvoir faire en sorte que les réparations effectuées à l'équipement du magasin soient couvertes par la garantie
B-6.01.07	pouvoir garder les catalogues d'outils à jour

Sous-tâche

B-6.02 **Garder les dossiers sur les pièces pour les clients à l'interne.**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

B-6.02.01	connaître les flottes des clients
B-6.02.02	connaître les pièces de rechange pour les flottes
B-6.02.03	connaître les programmes d'entretien préventif
B-6.02.04	connaître la marche à suivre pour tenir les dossiers
B-6.02.05	pouvoir faire des relevés des flottes
B-6.02.06	pouvoir retracer les antécédents de remplacement de pièces
B-6.02.07	pouvoir accéder aux dossiers des entretiens préventifs
B-6.02.08	pouvoir faire des recommandations sur le niveau des stocks

Tâche 7 Fournir de façon générale le service et le soutien à la clientèle.

Sous-tâche

B-7.01 **Préparer les soumissions de prix pour les clients.**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

B-7.01.01	connaître les exigences du client
B-7.01.02	connaître les échelles de prix
B-7.01.03	connaître les documents nécessaires
B-7.01.04	connaître les systèmes de classement et d'entrées de données
B-7.01.05	connaître les pièces et les produits nécessaires à l'exécution de la demande du client
B-7.01.06	pouvoir retrouver des soumissions de prix dans les systèmes de classement et d'entrées de données

B-7.01.07 pouvoir assigner un prix à toutes les demandes

B-7.01.08 pouvoir effectuer des calculs comme les ristournes sur le volume, les frais de transport et les taux de droit de douane et de change

---

Sous-tâche

B-7.02 Acheminer le produit au client.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

B-7.02.01 connaître les services de livraison

B-7.02.02 connaître les exigences du client en ce qui concerne la livraison et le calendrier de livraison

B-7.02.03 connaître les systèmes structuraux et mécaniques mobiles

B-7.02.04 pouvoir fournir la documentation sur les pièces comme les instructions pour l'installation et les fiches signalétiques

B-7.02.05 pouvoir expliquer la garantie et la politique de retour

B-7.02.06 pouvoir expliquer au client le prix et la disponibilité des pièces

---

Sous-tâche

B-7.03 Fournir les services à valeur ajoutée.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

B-7.03.01 connaître les besoins des clients

B-7.03.02 connaître les types de services à valeur ajoutée à offrir aux acheteurs au détail comme l'installation de base, la vérification des pièces et des batteries ainsi que la recommandation de produits complémentaires

B-7.03.03 connaître les types de services à valeur ajoutée à offrir aux clients-grossistes comme la gestion des stocks sur place, la vente à rabais et les services d'expédition

B-7.03.04 pouvoir développer les procédures de l'entreprise afin de répondre aux besoins des clients

B-7.03.05 pouvoir reconnaître des clients potentiels

Sous-tâche

B-7.04 Noter les renseignements sur le client.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

B-7.04.01 connaître les politiques de l'entreprise et les renseignements nécessaires sur le client

B-7.04.02 connaître la loi sur la protection des renseignements personnels

B-7.04.03 pouvoir recueillir les renseignements du client pour les dossiers

B-7.04.04 pouvoir entrer les renseignements dans la base de données

B-7.04.05 pouvoir faire part des options de la liste d'expédition au client

B-7.04.06 pouvoir recueillir les renseignements du client pour les modalités de paiement ou les demandes de crédit

---

Sous-tâche

B-7.05 Assurer le suivi du service.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

B-7.05.01 connaître la base de données contenant les renseignements des clients

B-7.05.02 connaître les habitudes de ventes

B-7.05.03 pouvoir accéder aux renseignements sur le client et à son dossier

B-7.05.04 pouvoir évaluer la nécessité de faire un suivi

B-7.05.05 pouvoir suivre les retours

B-7.05.06 pouvoir confirmer la réception des pièces

B-7.05.07 pouvoir confirmer le nombre exact de pièces et leur utilisation

B-7.05.08 pouvoir faire un suivi sur les ventes saisonnières ou les escomptes

BLOC C — ACQUISITION DE PIÈCES

Tendances

L'utilisation accrue de catalogues informatisés et de l'Internet pour trouver les pièces des différents fabricants rend l'acquisition de pièces plus efficace. Les pièces réusinées sont de plus en plus disponibles. Une importance particulière est accordée à l'approvisionnement, tant pour l'acheteur au détail que pour le client-grossiste. On retrouve de plus en plus de recherches qui sont menées à partir du numéro de série.

Matériel connexe (notamment)

Bons de commande, liste des fournisseurs, documents de garantie (à l'interne et du fabricant), catalogue du fournisseur, manuel d'entretien, guide d'achat, manuel de vérification par recoupement, liste de prélèvements, liste des pièces de remplacement, liste d'articles sans suite, horaire du service de messagerie, assistance technique, disposition du magasin, stylo, crayon, papier carbone, ruban-cache, ruban d'emballage, agrafes, nettoyants pour pièces.

Outils et équipement

Outils et équipement d'entrepôt, outils et équipement de mesure et d'essai, outils de référence, équipement de bureau et équipement de communication, équipement de sécurité et EPI.

Tâche 8 — Déterminer les pièces.

Sous-tâche

C-8.01 Déterminer la fonction d'une pièce.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

C-8.01.01 connaître les systèmes structuraux et mécaniques mobiles

C-8.01.02 connaître la terminologie reliée aux pièces

C-8.01.03 connaître les gammes de produits offerts

C-8.01.04 pouvoir reconnaître des pièces

C-8.01.05 pouvoir recueillir les renseignements nécessaires

Sous-tâche

C-8.02 Déterminer l'usage de la pièce.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

C-8.02.01	connaître l'équipement comme le matériel roulant et l'équipement agricole, industriel et marine
C-8.02.02	connaître les outils connexes ou requis à l'utilisation des pièces
C-8.02.03	connaître l'équipement motorisé comme les scies à chaîne, les taille-bordures et les tondeuses à gazon
C-8.02.04	connaître les systèmes opérationnels
C-8.02.05	connaître les gammes de produits offerts
C-8.02.06	pouvoir déterminer l'application comme le numéro d'identification du véhicule, le numéro de série, l'année, la marque et les modèles
C-8.02.07	pouvoir lire les numéros d'identification des composants comme le numéro de série, le numéro de modalité, le numéro de dessin et le numéro de modèle
C-8.02.08	pouvoir interpréter le numéro de série de l'équipement
C-8.02.09	pouvoir recueillir les renseignements nécessaires
C-8.02.10	pouvoir déterminer si le client a apporté des modifications au véhicule ou aux pièces

Sous-tâche

C-8.03 Repérer le numéro de la pièce.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

C-8.03.01	connaître les ressources de catalogages disponibles
C-8.03.02	connaître la terminologie reliée aux pièces
C-8.03.03	connaître l'assistance technique
C-8.03.04	connaître les gammes de produits offerts

C-8.03.05	pouvoir localiser le numéro de pièce coulée, le fabricant d'équipement d'origine et le numéro du fournisseur sur les pièces
C-8.03.06	pouvoir vérifier si les numéros correspondent

Tâche 9 — Faire la recherche de pièces en stock.

Sous-tâche

C-9.01 — Déterminer l'emplacement des casiers.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

C-9.01.01	connaître la disposition du magasin et de l'entrepôt
C-9.01.02	connaître le système d'emplacement des casiers et l'emplacement des pièces
C-9.01.03	connaître le système alphanumérique
C-9.01.04	pouvoir localiser un produit
C-9.01.05	pouvoir chercher l'emplacement d'un casier
C-9.01.06	pouvoir lire une liste de prélèvements

Sous-tâche

C-9.02 — Effectuer un prélèvement de pièces et de matériel.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

C-9.02.01	connaître la disposition du magasin et de l'entrepôt
C-9.02.02	connaître la dimension et le poids d'une pièce
C-9.02.03	connaître l'emplacement du produit
C-9.02.04	connaître l'endroit où sera rangé le produit comme dans les contenants de livraison, au comptoir du service à la clientèle et derrière le comptoir
C-9.02.05	connaître les procédures en cas de rupture de stock

C-9.02.06	pouvoir choisir les systèmes de transport comme le chariot manuel, la plateforme à roulettes, le chariot et le porte-batterie
C-9.02.07	pouvoir lire une liste de prélèvements
C-9.02.08	pouvoir déterminer la séquence pour le prélèvement de stock
C-9.02.09	pouvoir informer le service de l'expédition au sujet des commandes urgentes
C-9.02.10	pouvoir mettre les pièces de côté pour un ramassage ultérieur
C-9.02.11	pouvoir comprendre les procédures touchant la facturation
C-9.02.12	pouvoir comparer les pièces en effectuant une inspection visuelle et en déterminant les modifications
C-9.02.13	pouvoir reconnaître les produits endommagés
C-9.02.14	pouvoir confirmer la précision de la pièce

Tâche 10 — Rechercher les sources d'approvisionnement des pièces.

Sous-tâche

C-10.01 **Trouver des fournisseurs.**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

C-10.01.01	connaître les fournisseurs disponibles comme les fabricants d'équipement d'origine et le marché des pièces de rechange
C-10.01.02	connaître le fonctionnement du marché concurrentiel
C-10.01.03	pouvoir comparer les marges bénéficiaires

Sous-tâche

C-10.02 Acheter les pièces.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

C-10.02.01	connaître les marges bénéficiaires
C-10.02.02	connaître les frais supplémentaires comme les frais d'expédition, les frais de douanes, les frais de change de devise et les frais de courtage
C-10.02.03	connaître la politique des fournisseurs en matière de retour et de garantie
C-10.02.04	pouvoir communiquer avec les fournisseurs
C-10.02.05	pouvoir calculer le coût net
C-10.02.06	pouvoir faire les arrangements pour les commandes en souffrance
C-10.02.07	pouvoir produire un bon de commande
C-10.02.08	pouvoir faire le suivi des commandes en souffrance
C-10.02.09	pouvoir faire le suivi des commandes à exécuter
C-10.02.10	pouvoir comparer les pièces en effectuant une inspection visuelle et en trouvant les modifications

Sous-tâche

C-10.03 Faire les arrangements pour l'expédition.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

C-10.03.01	connaître les frais supplémentaires comme les frais d'expédition, les frais de douanes, les frais de change de devise et les frais de courtage
C-10.03.02	connaître les coûts reliés au temps perdu
C-10.03.03	connaître les procédures en matière de ramassage
C-10.03.04	connaître l'horaire du service de messagerie
C-10.03.05	pouvoir estimer le temps d'arrivée
C-10.03.06	pouvoir expédier les envois
C-10.03.07	pouvoir faire le suivi des commandes en souffrance
C-10.03.08	pouvoir faire le suivi des commandes à exécuter

BLOC D ENTREPOSAGE ET INVENTAIRE

Tendances

L'utilisation des systèmes de codage par code à barres et des systèmes d'identification par radiofréquence (IRF) est à la hausse. Plus de commandes et de contrôle des stocks se font automatiquement, gardant en mémoire des données comme les articles saisonniers, les pertes de ventes, les rappels et les commandes effectuées à la main. L'entreposage exigeant en main-d'œuvre a diminué et permet de réduire les coûts. Les envois et la réception de colis, réalisés à l'aide d'outils informatisés, sont plus fréquents. La gestion informatisée des stocks a permis de moins se fier à l'entreposage sur place. L'utilisation de méthodes électroniques pour assurer le suivi des expéditions, faire les arrangements pour le ramassage, remplir les documents et recevoir le stock est en expansion. Des réglementations plus vigoureuses concernant l'expédition ont été mises en place. L'augmentation de l'expédition à l'échelle internationale résulte en une augmentation de la documentation.

Matériel connexe (notamment)

Emballages d'expédition (internationale, intérieure), palettes, étiquettes, rayonnage, caisses, documents d'expédition, fournitures de livraison.

Outils et équipement

Voir l'appendice A.

Tâche 11 Manipuler les pièces et les matériaux.

Sous-tâche

D-11.01 Créer le plan pour la disposition de l'aire d'entreposage.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-11.01.01 connaître les types de plan d'entrepôts

D-11.01.02 connaître les dimensions des pièces et des matériaux

D-11.01.03 connaître l'espace nécessaire pour l'équipement d'entrepôt

D-11.01.04 connaître les exigences en matière d'entreposage de produits dangereux

D-11.01.05	connaître l'espace nécessaire pour les possibilités d'expansion
D-11.01.06	pouvoir aider au plan de développement de l'entrepôt
D-11.01.07	pouvoir prévoir un emplacement pour les pièces en tenant compte des facteurs comme le poids, la grosseur et la forme
D-11.01.08	pouvoir utiliser l'espace au maximum

Sous-tâche

D-11.02 Manipuler les produits spécialisés.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-11.02.01	connaître les produits spécialisés comme les matières dangereuses, la peinture et les batteries
D-11.02.02	connaître les exigences en matière d'entreposage de produits spécialisés comme la température et l'éclairage
D-11.02.03	connaître la réglementation en matière d'entreposage et d'élimination des produits spécialisés
D-11.02.04	pouvoir reconnaître les produits spécialisés

Sous-tâche

D-11.03 Faire la rotation du stock.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-11.03.01	connaître la technique de rotation du premier entré, premier sorti
D-11.03.02	connaître l'établissement des coûts des pièces financées en stock
D-11.03.03	connaître la durée utile des produits sensibles comme les produits adhésifs, la peinture et les batteries à liquide
D-11.03.04	pouvoir planifier la rotation du stock
D-11.03.05	pouvoir interpréter l'information relativement à l'expiration du produit

Sous-tâche

D-11.04 Placer le stock à l'endroit désigné.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-11.04.01	connaître les systèmes de rangement du stock comme par ordre alphanumérique et par ordre numérique
D-11.04.02	connaître les règlements s'appliquant à l'équipement d'entrepôt
D-11.04.03	connaître les méthodes de levage sécuritaires
D-11.04.04	pouvoir reconnaître les pièces et les produits
D-11.04.05	pouvoir replacer les pièces au bon endroit
D-11.04.06	pouvoir faire la gestion du stock excédentaire

Tâche 12 Faire la gestion des stocks.

Sous-tâche

D-12.01 Gérer les retours et les pièces sous la garantie.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-12.01.01	connaître la politique du fabricant en matière de retour
D-12.01.02	connaître les exigences du fabricant et du fournisseur en matière de garantie
D-12.01.03	connaître les politiques internes de l'entreprise en matière de retour
D-12.01.04	pouvoir s'occuper des documents concernant les retours de pièces
D-12.01.05	pouvoir s'occuper des documents concernant la garantie
D-12.01.06	pouvoir entreposer temporairement les pièces retournées et les pièces sous la garantie
D-12.01.07	pouvoir déterminer si les pièces retournées peuvent être remises en état

D-12.01.08	pouvoir refuser les demandes des clients si les exigences en matières de retour ne sont pas respectées
D-12.01.09	pouvoir évaluer la valeur des dommages d'une pièce retournée

---

Sous-tâche

D-12.02 Maintenir le niveau des stocks.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-12.02.01	connaître les points de commande comme le minimum et le maximum
D-12.02.02	connaître les tendances locales du marché
D-12.02.03	connaître les ristournes
D-12.02.04	connaître l'unité de mesure des stocks comme la longueur et la quantité
D-12.02.05	connaître la rotation des stocks
D-12.02.06	connaître les tendances saisonnières
D-12.02.07	pouvoir reconnaître les niveaux de stocks critiques selon le type d'inventaire comme les articles saisonniers, à circulation rapide et le stock critique
D-12.02.08	pouvoir faire la gestion des stocks comme le stock excédentaire, les entrées, les sorties et les articles désuets

---

Sous-tâche

D-12.03 Enregistrer les pertes de ventes.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-12.03.01	connaître les façons de s'assurer d'un suivi sur les pertes de ventes comme l'utilisation de l'ordinateur et par écrit
D-12.03.02	connaître les types de pertes de ventes comme les articles en stock et les articles hors stock
D-12.03.03	connaître l'importance de consigner les pertes de ventes
D-12.03.04	pouvoir consigner les pertes de ventes

Sous-tâche

D-12.04 Participer à l'inventaire physique périodique des stocks.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-12.04.01	connaître la disposition de l'entrepôt
D-12.04.02	connaître la méthode de prise d'inventaire de l'entreprise
D-12.04.03	connaître les raisons de la prise d'inventaire
D-12.04.04	pouvoir remplir les feuilles de comptage et de recomptage
D-12.04.05	pouvoir trouver le stock en main
D-12.04.06	pouvoir reconnaître les variantes d'inventaire
D-12.04.07	pouvoir aviser les personnes concernées lors de la découverte de différences dans l'inventaire

Sous-tâche

D-12.05 Prendre en charge les dossiers de mise à jour.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-12.05.01	connaître les types de dossiers de mise à jour
D-12.05.02	connaître les politiques de l'entreprise concernant les dossiers de mise à jour
D-12.05.03	pouvoir interpréter les dossiers de mise à jour
D-12.05.04	pouvoir consigner et changer le numéro des pièces remplacées dans le système et sur place

Tâche 13 Effectuer les tâches relatives à l'expédition et à la réception.

Sous-tâche

D-13.01 Vérifier la marchandise reçue.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-13.01.01	connaître les méthodes de réception
D-13.01.02	connaître la façon de manipuler les matières dangereuses
D-13.01.03	connaître les types d'emballages d'expédition
D-13.01.04	connaître les méthodes d'inspection
D-13.01.05	connaître la terminologie reliée à l'expédition comme les points franco à bord, les livraisons incomplètes et les commandes en souffrance
D-13.01.06	connaître les politiques de l'entreprise en matière de refus ou d'acception des envois
D-13.01.07	connaître les politiques des transporteurs en matière de réclamation
D-13.01.08	connaître les réglementations sur les matières dangereuses comme celles sur le TMD et le SIMDUT
D-13.01.09	connaître les techniques de levage sécuritaires
D-13.01.10	connaître la réglementation douanière, les courtiers et les frais
D-13.01.11	pouvoir reconnaître et consigner les dommages sur les produits dans les documents d'expédition
D-13.01.12	pouvoir interpréter les documents d'expédition comme les feuilles de route, les bordereaux de marchandises et les connaissements
D-13.01.13	pouvoir vérifier les renseignements concernant l'expédition
D-13.01.14	pouvoir décharger la marchandise reçue
D-13.01.15	pouvoir déballer la marchandise reçue
D-13.01.16	pouvoir confirmer le nombre de pièces reçues et leur description à l'aide des bordereaux de marchandises et des bons de commandes
D-13.01.17	pouvoir enregistrer les pièces reçues dans le système de consignation d'inventaire
D-13.01.18	pouvoir communiquer la répartition des pièces à l'interne

Sous-tâche

D-13.02 Noter les différences observées dans les commandes.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-13.02.01	connaître les documents d'expédition
D-13.02.02	connaître les politiques des compagnies de transport
D-13.02.03	pouvoir interpréter les documents d'expédition
D-13.02.04	pouvoir noter les différences observées sur les documents d'expédition

Sous-tâche

D-13.03 Préparer l'envoi.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-13.03.01	connaître les documents de facturation de l'entreprise comme les factures et les listes de prélèvements
D-13.03.02	connaître la terminologie reliée à l'expédition comme le destinataire, l'expéditeur, le service d'envoi contre remboursement (CR), le port payé et le port payé par le destinataire
D-13.03.03	connaître la réglementation concernant l'emballage et l'étiquetage
D-13.03.04	connaître les procédures en matière d'expédition et de manutention de matières dangereuses
D-13.03.05	connaître les types de fournitures de livraison comme le métal, le plastique, le nylon et le carton
D-13.03.06	connaître les modes d'élimination des fournitures de livraison
D-13.03.07	pouvoir vérifier les articles facturés pour l'expédition
D-13.03.08	pouvoir emballer et étiqueter les produits afin de les protéger contre les dommages durant le transport
D-13.03.09	pouvoir inscrire le poids et les dimensions des produits pour calculer les frais de transport inscrits sur les documents de livraison
D-13.03.10	pouvoir charger le camion

Sous-tâche

D-13.04 **Expédier les produits.**

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

D-13.04.01	connaître les documents de facturation de l'entreprise comme les factures et les listes de prélèvements
D-13.04.02	connaître les documents d'expédition comme les connaissements, les factures commerciales et les documents de douanes
D-13.04.03	connaître la terminologie reliée à l'expédition comme le destinataire, l'expéditeur, la tierce partie, le service d'envoi CR, le port payé et le port payé par le destinataire
D-13.04.04	connaître la réglementation concernant l'étiquetage
D-13.04.05	connaître les modes de transport comme le service de messagerie, la poste, les expéditions par voie aérienne et les expéditions par voie terrestre
D-13.04.06	connaître les horaires et les politiques de la compagnie de transport
D-13.04.07	connaître les réglementations concernant la marchandise dangereuse comme le TMD et le SIMDUT
D-13.04.08	pouvoir aviser la compagnie de transport d'un ramassage et d'une livraison
D-13.04.09	pouvoir inscrire le poids et les dimensions des produits pour calculer les frais de transport inscrits sur les documents de livraison

BLOC E PRATIQUES COMMERCIALES

Tendances

Les transactions électroniques sont de plus en plus fréquentes. Les préposés et les préposées aux pièces sont davantage au courant des stratégies de mise en marché et y participent de plus en plus. La gamme de produits en étalage augmente et la publicité en ligne est plus souvent utilisée. L'utilisation de la vente incitative afin d'offrir au client un service à valeur ajoutée prend de plus en plus d'importance.

Matériel connexe (notamment)

Étagères de gondoles, tourniquets, présentoirs, casiers, étiquettes de prix, manuels de garantie et étiquettes, signalisation, bannières, affiches, documentation sur les produits, factures (préimprimées), livrets de dépôts (banque, entreprise), registre des comptes-clients.

Outils et équipement

Outils de référence, équipement de bureau et équipement de communication.

Tâche 14 Promouvoir les produits et les services.

Sous-tâche

E-14.01 Mettre en évidence les produits et la documentation.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

E-14.01.01 connaître les articles promotionnels
E-14.01.02 connaître les coupons de promotion
E-14.01.03 connaître les étiquettes promotionnelles
E-14.01.04 connaître la tarification
E-14.01.05 connaître les tendances et les articles saisonniers
E-14.01.06 connaître la documentation disponible
E-14.01.07 connaître la durée d'une promotion
E-14.01.08 connaître l'emplacement pour un étalage supplémentaire
E-14.01.09 pouvoir sélectionner les produits à être présentés

E-14.01.10	pouvoir déterminer un endroit stratégique pour un présentoir
E-14.01.11	pouvoir utiliser l'espace disponible pour un présentoir
E-14.01.12	pouvoir regarnir le présentoir et changer les affiches
E-14.01.13	pouvoir participer aux foires commerciales
E-14.01.14	pouvoir présenter un ensemble de produits apparentés
E-14.01.15	pouvoir travailler sur la production de circulaires publiés en ligne

---

Sous-tâche

E-14.02 Recommander un produit au client.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

E-14.02.01	connaître la gamme de produits disponibles
E-14.02.02	connaître les caractéristiques et les avantages du produit
E-14.02.03	connaître les renseignements sur les fournisseurs par voie électronique
E-14.02.04	connaître les dangers que peut représenter un produit comme la corrosivité et l'inflammabilité
E-14.02.05	connaître la réglementation sur la sécurité des produits comme l'étiquetage, les fiches signalétiques et le TMD
E-14.02.06	connaître la garantie du produit
E-14.02.07	connaître les produits connexes
E-14.02.08	connaître la valeur marchande
E-14.02.09	connaître les nouveaux produits
E-14.02.10	pouvoir décrire les avantages du produit au client
E-14.02.11	pouvoir expliquer l'utilisation du produit
E-14.02.12	pouvoir reconnaître les besoins du client
E-14.02.13	pouvoir obtenir l'information sur le produit

Sous-tâche

E-14.03 Recommander des services au client.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

E-14.03.01	connaître les services offerts
E-14.03.02	connaître les services requis
E-14.03.03	connaître les options de garantie comme l'installation par le client ou par une personne du service à la clientèle
E-14.03.04	connaître les services sur appel
E-14.03.05	connaître le système de bons de travail
E-14.03.06	pouvoir expliquer les services
E-14.03.07	pouvoir associer un coût au service
E-14.03.08	pouvoir reconnaître les services requis

Sous-tâche

E-14.04 Effectuer des ventes incitatives de produits connexes.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

E-14.04.01	connaître les produits connexes
E-14.04.02	connaître les produits nécessaires pour effectuer une tâche
E-14.04.03	connaître divers systèmes comme les systèmes mécaniques, électriques, hydrauliques et de refroidissement
E-14.04.04	connaître les techniques de vente
E-14.04.05	pouvoir décrire les produits connexes
E-14.04.06	pouvoir faire part au client de l'importance des produits connexes
E-14.04.07	pouvoir énoncer les avantages du produit recommandé
E-14.04.08	pouvoir encourager le client à revenir

Tâche 15 Établir les prix des produits.

Sous-tâche

E-15.01 Étiqueter les produits.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

E-15.01.01	connaître les produits
E-15.01.02	connaître les structures de fixation de prix
E-15.01.03	connaître les types d'étiquettes comme les étiquettes magnétiques, autocollantes, les étiquettes papillons et les étiquettes créées par ordinateur
E-15.01.04	connaître les variations de prix comme les hausses de prix et les promotions
E-15.01.05	connaître l'emplacement des produits
E-15.01.06	pouvoir établir le prix du produit
E-15.01.07	pouvoir chercher un numéro de produit
E-15.01.08	pouvoir sélectionner le type approprié d'étiquette

Sous-tâche

E-15.02 Calculer les coûts supplémentaires.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

E-15.02.01	connaître les principes de base des mathématiques
E-15.02.02	connaître le taux de change
E-15.02.03	connaître les coûts supplémentaires comme le transport, les taxes et les services de courtage
E-15.02.04	connaître les frais reliés à l'environnement
E-15.02.05	pouvoir effectuer des recherches et déterminer les coûts supplémentaires
E-15.02.06	pouvoir calculer le prix net

Sous-tâche

E-15.03 Modifier le prix.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

E-15.03.01 connaître les politiques de l'entreprise

E-15.03.02 connaître les promotions

E-15.03.03 connaître le prix des articles sans suite

E-15.03.04 connaître les politiques concernant les escomptes des clients

E-15.03.05 pouvoir modifier les factures

E-15.03.06 pouvoir comparer les produits

E-15.03.07 pouvoir s'informer des prix des compétiteurs

Tâche 16 Effectuer les transactions financières.

Sous-tâche

E-16.01 Accepter les paiements.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

E-16.01.01 connaître les modes de paiements comme l'argent comptant, les cartes de crédit, les chèques, les cartes de débit et la facturation à l'interne

E-16.01.02 connaître les pratiques financières de l'entreprise comme le rendement de l'actif, les modalités de paiement et la facturation centralisée

E-16.01.03 pouvoir utiliser un registre de comptabilité de l'entreprise comme celui qu'on remplit à la main ou celui en version électronique

E-16.01.04 pouvoir manipuler l'argent et rendre la monnaie

E-16.01.05 pouvoir obtenir une autorisation pour les paiements par carte de crédit et par chèque

Sous-tâche

E-16.02 Procéder à la facturation.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

E-16.02.01	connaître les types de factures comme le paiement en argent comptant, à un compte, le paiement par carte de crédit et les soumissions
E-16.02.02	connaître les structures de fixation de prix et d'escompte
E-16.02.03	pouvoir utiliser un système de facturation de l'entreprise comme celui qu'on remplit à la main ou celui en version électronique
E-16.02.04	pouvoir vérifier la limite de crédit du client avec l'entreprise

Sous-tâche

E-16.03 Traiter les retours de pièces couvertes par une garantie et les retours réguliers.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

E-16.03.01	connaître les politiques des fabricants et des fournisseurs en matière de garantie et de retour comme la durée et les limites de la protection
E-16.03.02	pouvoir vérifier si le produit satisfait aux conditions de la garantie et de retour
E-16.03.03	pouvoir expliquer les politiques en matière de garantie et de retour aux clients
E-16.03.04	pouvoir remplir les documents concernant la garantie et les notes de crédit originales
E-16.03.05	pouvoir étiqueter les articles retournés sous la garantie

Sous-tâche

E-16.04 Produire le rapport de fin de journée.

NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU
oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	NV	oui	NV

Connaissances et capacités

E-16.04.01	connaître le registre de comptabilité de l'entreprise
E-16.04.02	connaître les principes de base de la comptabilité
E-16.04.03	connaître les politiques de l'entreprise qui s'appliquent
E-16.04.04	pouvoir faire la balance des factures, du contenu de la caisse et des reçus de cartes de crédit
E-16.04.05	pouvoir remplir les formulaires bancaires et les documents financiers

APPENDICES

APPENDICE A — OUTILS ET ÉQUIPEMENT

Outils manuels

cisailles de ferblantier
clés
clé à rochet
coupe-boulon
coupe-chaîne
coupe-tuyau
couteaux
étau
jeu de douilles
levier
limes
loupe
marteaux
outils à sertir
pinces
pinces coupantes
poinçons
scie à métaux
tournevis

Outils mécaniques

machine à tailler les clés
meuleuses
perceuse électrique
pistolet cloueur électrique
pistolet thermique
poste de remplissage pour batterie
presse hydraulique
scie à tronçonner

Outils et équipement d'entrepôt

agrafeuse
chariot
chariot à bras
chariot élévateur à fourche
chariot-grue
convoyeurs
dévideur de ruban adhésif
diable
échelles
équipement de cerclage
machine d'emballage moulant
palans
pont roulant
transpalette

Outils et équipement de mesure et d'essai

appareil de mesure électrique
balance de pesée
densimètre
jauge de filetage
mesureur de courroies
micromètre
pied à coulisse
ruban à mesurer

Outils de référence, équipement de bureau et équipement de communication

appareil photo numérique
appareils de paiement par carte de débit ou par carte de crédit
caisse enregistreuse
calculatrice
calculatrice enregistreuse
catalogues – imprimés et électroniques
imprimante
lecteur de codes à barres
listes de prix – imprimées et électroniques
machine à additionner
machine à affranchir
numériseur à balayage
ordinateur
photocopieur
pistolet étiqueteur
radio émetteur-récepteur
système d'intercommunication
télécopieur
téléphone
téléphone cellulaire

Équipement de sécurité et de protection individuelle

bottes de sécurité
brancard
casque de sécurité
couverture ignifuge
douches oculaires
équipement de lutte contre les déversements
équipement respiratoire
extincteurs
gants
harnais de sécurité
lunettes de sécurité
lunettes étanches
protecteurs d'oreilles
tablier de protection
trousse de premiers soins
tuyaux d'incendie

APPENDICE B GLOSSAIRE

application	marque, modèle et année auxquels une pièce correspond
Bloc A Compétences professionnelles	compétences générales qui se répètent dans plusieurs des tâches du préposé ou de la préposée aux pièces et qui sont communes à plusieurs blocs
Bloc B Service à la clientèle	tâche impliquant la satisfaction des besoins des clients
Bloc C Acquisition de pièces	tâches impliquant la recherche et l'acquisition des pièces et des produits
Bloc D Entreposage et inventaire	tâches impliquant l'expédition, la réception, l'entreposage et la gestion des pièces et des produits
Bloc E Pratiques commerciales	tâches commerciales et administratives d'un préposé ou d'une préposée aux pièces
commande à exécuter	commande non reçue ayant une date de livraison établie
commande en souffrance	commande ayant une date de livraison incertaine ou inconnue
connaissements	document d'expédition qui contient des renseignements sur l'expédition (préparé par l'expéditeur pour le transporteur)
destinataire	personne ou compagnie recevant l'envoi
dossier de mise à jour	dossier mettant à jour les changements de numéro des pièces
ensemble de produits apparentés	technique de mise en marché qui consiste à présenter ensemble des produits apparentés
entrée	critère utilisé pour ajouter une pièce à l'inventaire
étagères de gondoles	élément de rayonnage autonome à deux faces

expédier	effectuer le suivi des envois et intervenir au niveau des horaires d'envoi et de réception pour tenir compte de l'évolution des exigences et des conditions
expéditeur	personne ou compagnie effectuant l'envoi
facturation centralisée	système de facturation où la comptabilité est centralisée dans un même endroit
feuille de route	document d'expédition d'une compagnie de transport qui contient des renseignements sur l'expédition (préparé par le transporteur pour le destinataire)
grossiste	un fournisseur qui fait la vente en gros de pièces qui ne sont pas conçues par le fabricant d'équipement d'origine ayant un niveau distinct de structure de fixation des prix
livraison incomplète	la quantité de marchandises reçues est moins élevée que la quantité indiquée sur la commande
marché des pièces de rechange	pièces qui ne sont pas conçues par le fabricant d'équipement d'origine
prélèvement de stock	récupérer une pièce du stock à l'interne
prix net	prix final après avoir ajouté les taxes, les frais et les frais de transport
rechercher	trouver des pièces chez des fournisseurs externes
retours	pièces qui sont retournées au fabricant pour remise à neuf
rotation des stocks	mouvement de rotation de l'inventaire sur une période de temps donnée
sortie	critère utilisé pour sortir une pièce de l'inventaire
stock excédentaire	excédent de stock nécessitant de l'espace d'entreposage supplémentaire
tourniquet	rayonnage rotatif autonome
vente incitative	vendre des pièces supplémentaires ou complémentaires ou des pièces de qualité supérieure

APPENDICE C

ACRONYMES

CR	contre remboursement
EPI	équipement de protection individuelle
SAE	Society of Automotive Engineers
SIMDUT	Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail
TMD	transport de marchandises dangereuses

APPENDICE D

PONDÉRATION DES BLOCS ET DES TÂCHES

BLOC A COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	Moyenne nationale
%	5	10	20	20	40	15	10	25	23	10	NV	10	NV	17 %

Tâche 1 Utiliser les outils et l'équipement.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	50	50	25	20	30	30	20	40	50	25	NV	25	NV	33 %

Tâche 2 Organiser le travail.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	20	20	30	30	30	20	40	20	23	15	NV	25	NV	25 %

Tâche 3 Communiquer avec les autres.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	30	30	45	50	40	50	40	40	27	60	NV	50	NV	42 %

BLOC B SERVICE À LA CLIENTÈLE

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	Moyenne nationale
%	20	22	25	30	30	25	20	20	30	30	NV	20	NV	25 %

Tâche 4 Offrir les services aux acheteurs au détail.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	35	20	25	20	35	25	25	25	25	25	NV	35	NV	27 %

Tâche 5 Offrir les services aux clients-grossistes.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	25	20	25	20	25	25	25	25	23	25	NV	35	NV	25 %

Tâche 6 Servir les clients et les techniciens à l'interne.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	20	20	25	20	10	25	25	25	25	25	NV	10	NV	21 %

Tâche 7 Fournir de façon générale le service et le soutien à la clientèle.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	20	40	25	40	30	25	25	25	27	25	NV	20	NV	27 %

BLOC C ACQUISITION DE PIÈCES

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	Moyenne nationale
%	40	35	20	10	10	20	35	25	17	25	NV	50	NV	26 %

Tâche 8 Déterminer les pièces.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	35	50	30	50	40	40	50	55	44	40	NV	40	NV	43 %

Tâche 9 Faire la recherche de pièces en stock.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	35	20	35	30	40	20	25	15	27	30	NV	20	NV	27 %

Tâche 10 Rechercher les sources d'approvisionnement des pièces.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	30	30	35	20	20	40	25	30	29	30	NV	40	NV	30 %

BLOC D ENTREPOSAGE ET INVENTAIRE

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	Moyenne nationale
%	30	18	20	20	10	25	20	20	20	25	NV	10	NV	20 %

Tâche 11 Manipuler les pièces et les matériaux.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	40	30	30	25	45	25	33	20	44	30	NV	40	NV	33 %

Tâche 12 Faire la gestion des stocks.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	40	35	35	50	45	50	34	40	37	40	NV	40	NV	40 %

Tâche 13 Effectuer les tâches en lien avec l'expédition et la réception.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	20	35	35	25	10	25	33	40	19	30	NV	20	NV	27 %

BLOC E PRATIQUES COMMERCIALES

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	Moyenne nationale
%	5	15	15	20	10	15	15	10	10	10	NV	10	NV	12 %

Tâche 14 Promouvoir les produits et les services.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	50	40	35	40	40	50	70	55	56	70	NV	40	NV	50 %

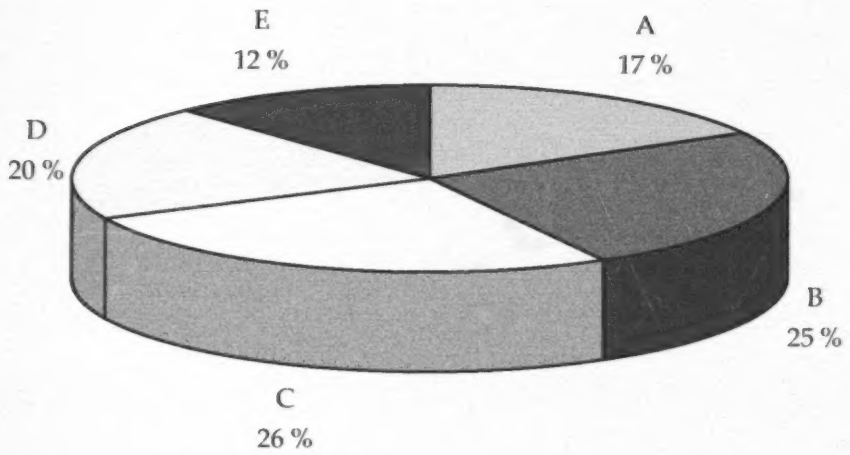
Tâche 15 Établir les prix des produits.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	30	25	30	30	30	30	15	25	22	10	NV	20	NV	24 %

Tâche 16 Effectuer les transactions financières.

	NL	NS	PE	NB	QC	ON	MB	SK	AB	BC	NT	YT	NU	
%	20	35	35	30	30	20	15	20	22	20	NV	40	NV	26 %

APPENDICE E — DIAGRAMME À SECTEURS*



TITRES DES BLOCS

BLOC A	Compétences professionnelles	BLOC D	Entreposage et inventaire
BLOC B	Service à la clientèle	BLOC E	Pratiques commerciales
BLOC C	Acquisition de pièces		

*Pourcentage moyen du nombre total de questions intégrées dans un examen interprovincial visant à évaluer chaque bloc de l'analyse, en vertu des données collectives recueillies auprès des gens de la profession de toutes les régions du Canada. Un examen interprovincial typique comporte de 100 à 150 questions à choix multiple.

APPENDICE F — TABLEAU DES TÂCHES DE LA PROFESSION — Préposé/préposée aux pièces

BLOCS	TÂCHES	SOUS-TÂCHES				
A - COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	1. Utiliser les outils et l'équipement.	1.01 Utiliser les catalogues et les listes de prix.	1.02 Utiliser les outils manuels.	1.03 Utiliser les outils mécaniques.	1.04 Utiliser les outils et l'équipement d'entrepôt.	1.05 Utiliser les outils et l'équipement de mesure et d'essai.
		1.06 Utiliser l'équipement de bureau.	1.07 Utiliser les ordinateurs.	1.08 Utiliser l'équipement de protection individuelle (EPI).	1.09 Utiliser l'équipement de sécurité.	
	2. Organiser le travail.	2.01 Interpréter les documents.	2.02 Maintenir le milieu de travail sécuritaire.	2.03 Établir la priorité des tâches à accomplir.		
	3. Communiquer avec les autres.	3.01 Communiquer de vive voix.	3.02 Communiquer par écrit et à l'aide d'illustrations.	3.03 Communiquer par téléphone.		
B - SERVICE À LA CLIENTÈLE	4. Offrir les services aux acheteurs au détail.	4.01 Déterminer les besoins de l'acheteur au détail.	4.02 Diriger l'acheteur au détail vers les experts techniques.			
	5. Offrir les services aux clients-grossistes.	5.01 Faciliter le partage des renseignements techniques.	5.02 Animer les séances de formation pour les clients-grossistes.			
	6. Servir les clients et les techniciens à l'interne.	6.01 Approvisionner le magasin en équipement.	6.02 Garder les dossiers sur les pièces pour les clients à l'interne.			
	7. Fournir de façon générale le service et le soutien à la clientèle.	7.01 Préparer les soumissions de prix pour les clients.	7.02 Acheminer le produit au client.	7.03 Fournir les services à valeur ajoutée.	7.04 Noter les renseignements sur le client.	7.05 Assurer le suivi du service.

BLOCS	TÂCHES	SOUS-TÂCHES				
C - ACQUISITION DE PIÈCES	8. Déterminer les pièces.	8.01 Déterminer la fonction d'une pièce.	8.02 Déterminer l'usage de la pièce.	8.03 Repérer le numéro de la pièce.		
	9. Faire la recherche de pièces en stock.	9.01 Déterminer l'emplacement des casiers.	9.02 Effectuer un prélèvement de pièces et de matériel.			
	10. Rechercher les sources d'approvisionnement des pièces.	10.01 Trouver des fournisseurs.	10.02 Acheter les pièces.	10.03 Faire les arrangements pour l'expédition.		
D - ENTREPOSAGE ET INVENTAIRE	11. Manipuler les pièces et les matériaux.	11.01 Créer le plan pour la disposition de l'aire d'entreposage.	11.02 Manipuler les produits spécialisés.	11.03 Faire la rotation du stock.	11.04 Placer le stock à l'endroit désigné.	
	12. Faire la gestion des stocks.	12.01 Gérer les retours et les pièces sous la garantie.	12.02 Maintenir le niveau des stocks.	12.03 Enregistrer les pertes de ventes.	12.04 Participer à l'inventaire physique périodique des stocks.	12.05 Prendre en charge les dossiers de mise à jour.
	13. Effectuer les tâches relatives à l'expédition et à la réception.	13.01 Vérifier la marchandise reçue.	13.02 Noter les différences observées dans les commandes.	13.03 Préparer l'envoi.	13.04 Expédier les produits.	
E - PRATIQUES COMMERCIALES	14. Promouvoir les produits et les services.	14.01 Mettre en évidence les produits et la documentation.	14.02 Recommander un produit au client.	14.03 Recommander des services au client.	14.04 Effectuer des ventes incitatives de produits connexes.	
	15. Établir les prix des produits.	15.01 Étiqueter les produits.	15.02 Calculer les coûts supplémentaires.	15.03 Modifier le prix.		
	16. Effectuer les transactions financières.	16.01 Accepter les paiements.	16.02 Procéder à la facturation.	16.03 Traiter les retours de pièces couvertes par une garantie et les retours réguliers.	16.04 Produire le rapport de fin de journée.	